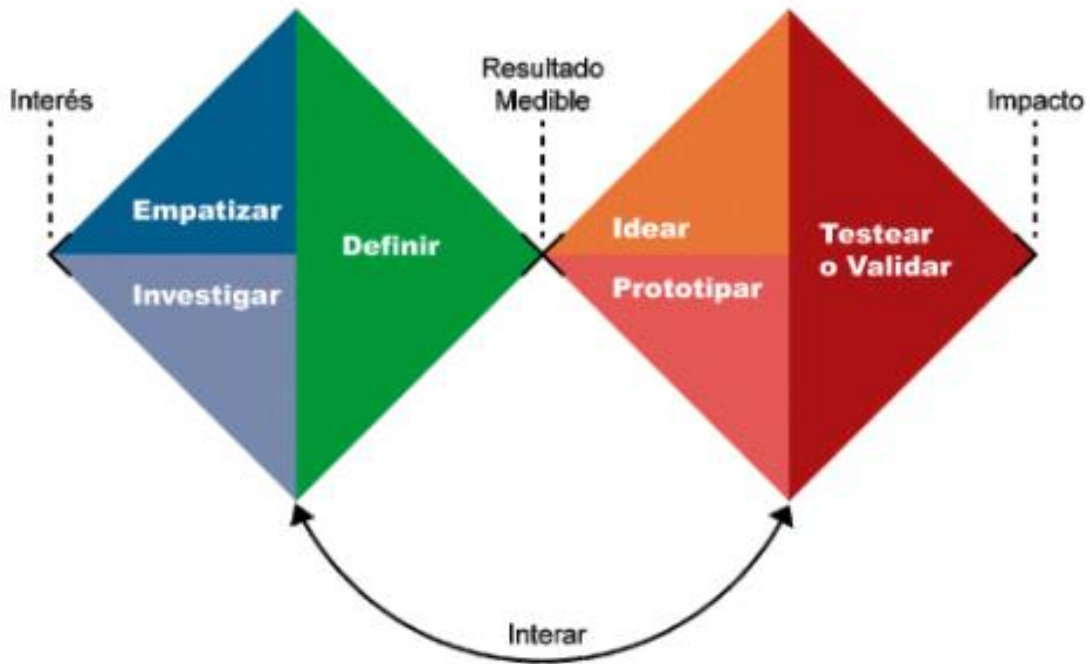


Examen de Mejoramiento 2017 II Término

Docente: Jacqueline Mejía Luna

Materia: Análisis y Resolución de Problemas



1. Portada/Carátula

Diseñe una carátula relacionada a su tema de proyecto que incluya principalmente:

- Nombre del grupo
- Problemática

2. Índice

Debe incluir índices para el contenido, gráficos y tablas (Según sea el caso).

3. Grupo, Integrantes, Problemática y datos de contacto

Información de contacto donde debe constar nombres, teléfono, email, cargo asignado en el grupo (líder, secretario, control de calidad, motivador, observador, integrante).

Nombre	Carrera	Mail	Celular	Cargo

Problemática:

Datos de Contacto del cliente:

Nombres	Empresa/Institución	Mail	Celular

- **La idea debe ser innovadora o diferenciada.** Es decir, debe tener algún componente de novedad para nuestro entorno. Algo que no se ha probado en Ecuador, o una propuesta original que satisfaga la necesidad del cliente.
- **La idea agregar valor (idea productiva o de servicios).** No debe ser una idea fundamentada solamente en el comercio o la intermediación o una campaña de marketing/publicidad.
- **Debe ser técnicamente viable.** La viabilidad no se enfoca desde el punto de vista de inversión sino de que sea factible producir el producto o generar el servicio a precios razonables para el segmento al que se dirige y teniendo en cuenta el alcance del cliente.

4. Introducción

Realizar una descripción de la problemática a explorar, de la empresa/fundación/organización sponsor y describir el propósito general del proyecto.

En esta sección se debe exponer una síntesis del contexto y que se va a hacer para resolver el problema extendido, es decir, se debe explicar el contexto. Describir cual es el problema que vas a tratar. Qué se va a hacer para atacar el problema.

5. Investigación

a. Investigación secundaria

Recopilar información de estudios y estadísticas relacionadas a la problemática. Es fundamental investigar y considerar las soluciones existentes bajo diferentes contextos (otro país, cultura, comunidad, usuarios, etc.) e información accesible en internet, revistas, libros y demás. Es vital citar las fuentes dentro del texto al construir su investigación secundaria.

b. Investigación Primaria

En base a la investigación SECUNDARIA, elaborar un primer MAPA DE ACTORES con el fin de identificar los usuario, actores directos, actores indirectos, expertos y demás involucrados/relacionados en la problemática. A continuación, elegir al menos tres actores “principales” que estén involucrados en la problemática y que contribuyan a la definición del problema.

Elaborar al menos 8 entrevistas (en total, por actor) a los actores “principales” seleccionados previamente y detallar lo aprendido a partir de las mismas. Se debe evidenciar las preguntas realizadas en las entrevistas (desde la más generales hasta las más profundas) con fotos/videos. Demostrar los roles de cada participante durante su levantamiento de la información en la sección anexos.

Terminar esta sección con un análisis/resumen de las entrevistas realizadas a cada uno de esos actores seleccionados. Reportar observaciones durante las entrevistas. Identificar el lenguaje no verbal y describir las contradicciones encontradas frente de lo que se dice y lo que se ve a lo largo de la misma.

6. Empatía

a. Mapa de empatía

Elaborar el mapa de empatía representando de manera gráfica al usuario escogido y afectado por la problemática, con el fin de plantear las preguntas que permitirán descubrir sus motivaciones y frustraciones. Se deben validar las preguntas planteadas previamente y comprobar los supuestos en torno a las motivaciones y frustraciones del usuario correspondiente.

b. Prioridades Forzadas

Representar el esquema de prioridades forzadas con el fin de entender las prioridades del usuario en relación a la problemática. Demostrar los resultados de las prioridades forzadas con al menos 5 entrevistados por cada uno de los actores principales elegidos en la etapa de investigación, y evidenciar lo aprendido luego del ejercicio.

c. Mapa de Actores

En muchos casos, luego de realizar entrevistas, se descubren nuevas cosas e incluso se puede llegar a incluir o descartar actores. Elaborar un nuevo MAPA DE ACTORES (revisado y actualizado) luego de haber desarrollado tanto el mapa de empatía como el esquema de prioridades forzadas, con el fin de contrastar si el nuevo mapa de actores refleja de forma gráfica las conexiones entre los actores y evidenciar qué actores se encuentran más involucrados y alejados de la misma

d. Viaje de usuario

Elaborar el diagrama del VIAJE DEL USUARIO considerando las actividades y los pasos de una experiencia del usuario escogida en relación a la problemática, con el fin de descubrir las emociones que siente el usuario en su experiencia. Realizar al menos 3 nuevas entrevistas y luego resumir las actividades/acciones en un solo mapa VIAJE DEL USUARIO (uno para cada uno de los 3 actores elegidos).

Esto con el fin de descubrir las emociones que siente el usuario en su experiencia y los puntos de dolor que servirán de ayuda para detectar los problemas más críticos.

7. (RE) Definir

a. Insights

Realizar el SATURA Y AGRUPA en base a toda la información recopilada. A partir de todas estas ideas, anotaciones, conclusiones, descubrimientos armar clústeres de información relacionada. A raíz de estos clústeres generar los diferentes INSIGHTS y revelaciones fundamentales que ayudarán a definir el correcto problema a resolver.

b. Reformulación del Problema (Redefinir)

Se define el problema incluyendo las necesidades y los INSIGHTS (necesidades implícitas, entendimientos profundos, percepciones internas) identificados, así como la reformulación del problema al que se llega. Se debe destacar la evolución de la problemática, desde lo elegido en clases/definido por el sponsor hasta la definición más concreta posterior a haber realizado la investigación primaria y secundaria, así como haber empatizado con los usuarios.

c. Perfil de Usuario

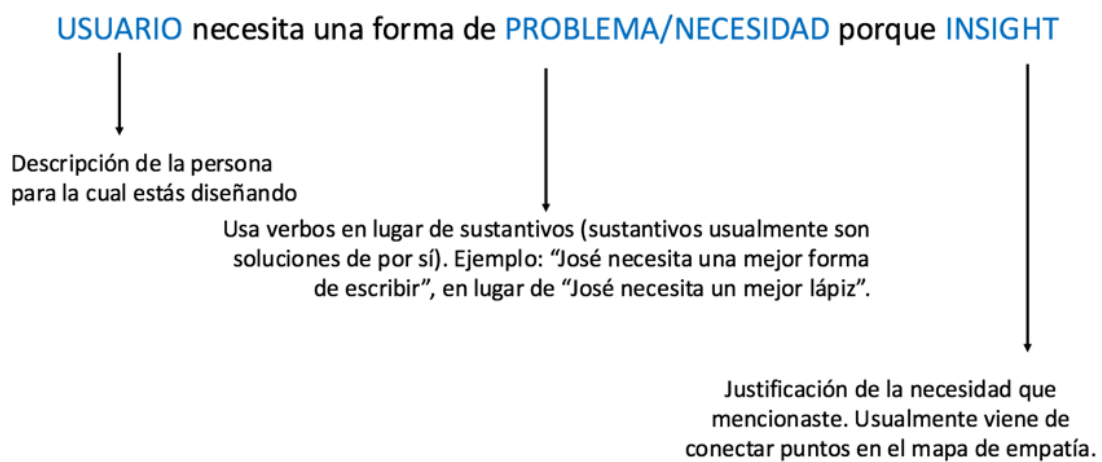
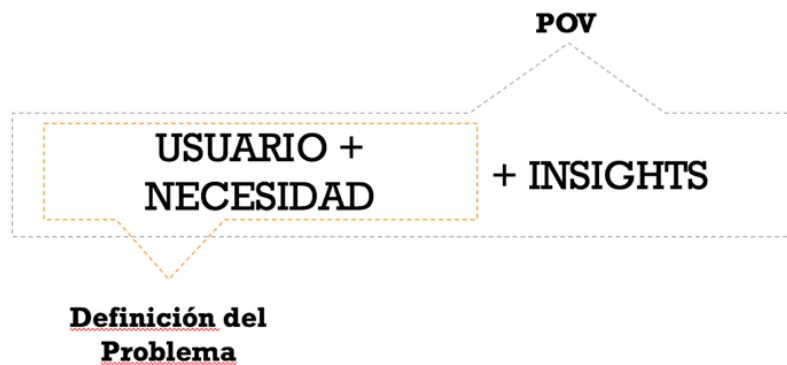
De los diferentes actores entrevistados y analizados, se debe pasar a definir el PERFIL DE USUARIO principal/fundamental el cual será parte crítica al momento de definir el problema y punto de vista a atacar con el proyecto.

Este perfil de usuario es el actor principal para el cual se está desarrollando una solución, y dependerá de este perfil de usuario el enfoque que se defina para la etapa de Idear posterior. Usar los modelos/ejemplos de arquetipos entregados como base en clases.

d. POV(Point of view)

Con el usuario y los insights definidos previamente, definir y escribir el POV que enmarcará el desafío a atacar. Esta frase enmarca la correcta, mejorada y pulida definición de la problemática.

Definir el POV definitivo para su proyecto. Deberían colocar variaciones del POV (diferentes usuarios e insights). Con esto se debería evaluar las diferentes alternativas que presentará en la etapa de Idear.



e. Principios Reactores

Indicar cuáles son los “principios rectores” que van a guiar la solución. Basado en sus observaciones y aprendizaje, genere requerimientos o atributos para que la solución sea efectiva en relación con los puntos de dolor. Deberá definir los principios rectores, y debe exponer una explicación de cada uno de ellos.

f. Unidad de medida

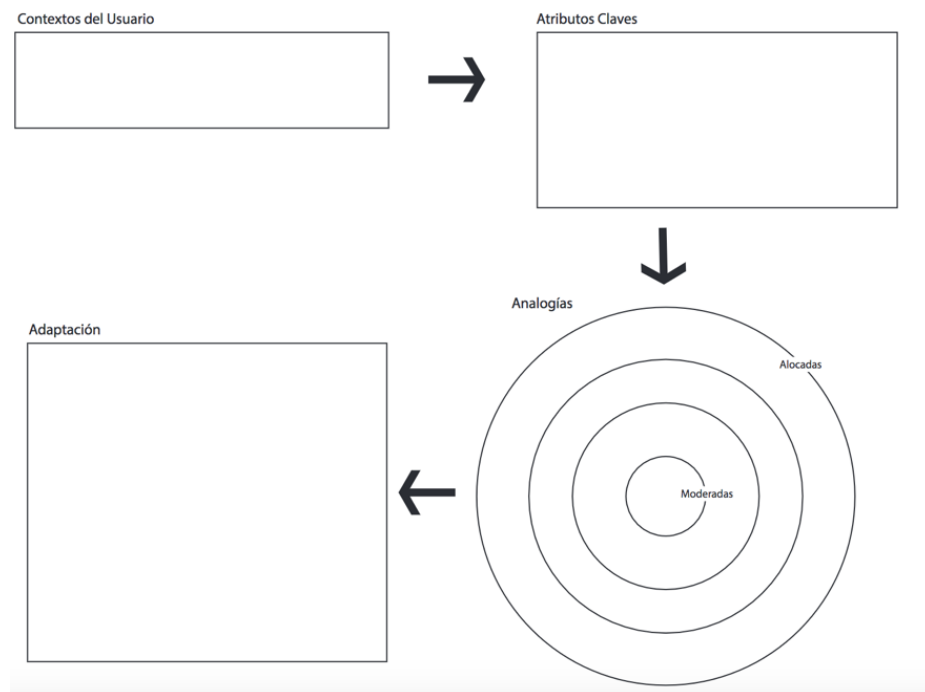
Definir y explicar las “Unidades de Medida” con los que va a evaluar la solución propuesta, es otras palabras cuantificar el cambio/impacto que la solución produciría en caso de funcionar. En una tabla, indicar lo siguiente: el nombre de la medida/indicador, definición, la forma de calcularla, el valor (es) de éxito para su propuesta.

8. Idear

En esta etapa generamos ideas aplicando algunas técnicas, tales como: Brainstormig, Brainwriting, Asociación Forzada, Upside Down, Mundos alternos, Analogías, Pensamiento inventivo sistemático (sustracción, división y relación de dependencia), otras revisadas en clases.

Seleccionar por cada herramienta entre 3 y 6 ideas que considere innovadoras que se apeguen a los principios rectores.

Para el caso de analogías debe presentar el diagrama ladrón/doctor.



Evaluar todas las ideas generadas previamente (no menos de 15), presentar el análisis de factibilidad de estas ideas, utilizando las siguientes herramientas:

MATRIZ IMPORTANCIA-DIFICULTAD

Matriz importancia-dificultad, mostrar en el reporte el plano y ubicar a cada idea en el cuadrante que le corresponde, en función a su análisis. De todas las ideas elegir las 3 ideas con MAYOR potencial y MAYOR impacto (cuadrante inferior izquierdo).

MATRIZ IPOS

IPOS, elaborar la matriz ingresando cada una de las *ideas seleccionada* (3 ideas) y su relación con los Insights, Principios Rectores y Oportunidades definidas en la etapa de IDEAR. **Indicar el motivo por el cuál seleccionaron esa idea.**

9. Prototipación y validación de baja resolución

Prototipos de BAJA RESOLUCIÓN

Realizar un PROTOTIPO DE BAJA RESOLUCIÓN para cada una de las tres ideas elegidas. En el reporte incluir evidencia de los prototipos realizados, así como una descripción, los comentarios que recibió por parte de los diferentes usuarios/actores/sponsor/cliente y especificar los cambios, ajustes y mejoras que se realizaron como evolución de cada prototipo. Debido a que Design Thinking es un proceso iterativo, la validación los llevaría a una segunda validación con Usuarios que se acerquen a los perfiles definidos, por lo tanto, es importante detallar esta experiencia en el informe. *¿Con qué prototipo se quedaron y pasaron a prototipado de alta resolución y explicar el por qué?*

Validación de BAJA RESOLUCIÓN

De manera adicional Detallar el proceso de validación realizado con los prototipos de baja resolución a través de entrevistas con el usuario definido y el sponsor de la problemática. Cada uno de los 2 prototipos se debe validar con al menos 6 personas entrevistadas.

- ¿A quiénes entrevistaron?
- ¿Dónde se realizó la validación de cada uno de los 2 prototipos?
- ¿Qué sorpresas o descubrimientos se obtuvieron para cada prototipo?
- ¿Qué es lo más importante que aprendieron?
- ¿Qué ideas fueron mejor recibidas?
- ¿Qué cambios realizarán a sus prototipos en base a la validación?

Como análisis y resumen de las diferentes validaciones, realizar una MATRIZ FEEDBACK (para cada prototipo) como parte de la conclusión y análisis de etapa de validación.

10. Prototipo y Validación de ALTA RESOLUCIÓN

Prototipos de alta resolución

De los 3 prototipos de baja resolución realizados, elegir el prototipo e idea con mayor potencial y aceptación, y elevarlo a un PROTOTIPO DE ALTA RESOLUCIÓN. Detallar cómo elaboró el prototipo de alta resolución (dependiendo si fue un producto o servicio) utilizando alguna de las herramientas que enseñadas (Mock-ups físicos, mock-ups de APPS/landing pages, impresiones 3D, recreación de ambientes o juegos de rol utilizando videos, entre otras).

Validación de ALTA RESOLUCIÓN

Explicar la realización de la validación con los prototipos de alta resolución, involucrando a todos los actores claves de su proyecto. Se debe validar con al menos 8 personas entrevistadas. .

Indicar cuáles de las técnicas utilizaron: cortina de humo, función de una noche o interfaz Y ¿por qué?

- ¿Cómo validaron su prototipo de ALTA RESOLUCIÓN?
- ¿En qué lugares realizaron la validación?

- ¿Con quiénes realizó la validación, indicar los usuarios? ¿A cuántas personas entrevistaron?
- ¿Qué recursos físicos, materiales y profesionales utilizaron?
- ¿Por cuánto tiempo y que periodo de tiempo realizaron la validación?
- Indicar un detalle del plan de validación que ejecutaron.

Como análisis y resumen de las diferentes validaciones, realizar una MATRIZ FEEDBACK (para cada prototipo) como parte de la conclusión y análisis de etapa de validación.

11. Conclusiones

Detallar el análisis y evolución de la problemática, describiendo cómo evoluciona la formulación del problema durante el proyecto.

Describir la mejoría que tendría la experiencia del usuario con las propuestas presentadas.

¿Qué aprendió de esto, cómo ha cambiado el entendimiento del problema desde el inicio hasta la finalización del proyecto? ¿De igual manera indicar cómo cambiaron los insights desde el inicio hasta la finalización del proyecto?

Indicar si la solución que validó cumplió o no la Unidad de Medida planteada en la etapa de definir. ¿Qué porcentaje de cumplimiento obtuvo?

Recomendaciones para el cliente; ¿cómo se podría implementar la solución?, ¿cuáles son los pasos a seguir para la continuidad del proyecto?

Recomendaciones generales.

12. Referencias bibliográficas

Anotar las referencias bibliográficas siguiendo las normas APA.

13. Anexos

Incluir todos los elementos necesarios y detalles que no puede incluir en el documento principal, como:

- Entrevistas
- Encuestas
- Fotografías
- Enlaces a vídeos
- Cualquier información adicional que ayude o sirva de soporte para su propuesta de proyecto.

Otras características

- Al referenciar o parafrasear párrafos sus autores deben estar incluidos en la bibliografía
- Use rigurosidad de los planteamientos, sustente la información que presentará
- Tamaño carta (8-1/2" x 11"), impreso por una sola cara, con márgenes de 2,5cm. para la superior e inferior, y de 3cm. para la izquierda y derecha
- Utilice letras a Times New Roman o Courier New de 12 puntos, siempre en tinta negra

Recomendaciones

- Realizar todas las correcciones y mejoras que se haya indicado. Sera considerado para la nota final.
- Todos los integrantes deben participar en la presentación
- No mucho texto en las diapositivas
- PRACTIQUEN los tiempos (se bajan puntos por pasarse).
- Recuerden colocar análisis y conclusiones más que puro texto o imágenes, llenas de información que se pueda leer.

Incluir en examen de Mejoramiento:

- Realizar las correcciones respectivas a su proyecto final (II Parcial)
- Crear un Nuevo Prototipo
- Realizar mínimo 15 validaciones de este nuevo prototipo.

Entregables:

- Documento impreso
- Terminar de completar el OneNote
- Diapositivas de la presentación, exposición de un máximo de 10 minutos por grupo
- Cargar el documento y presentación en el Sidweb previamente.

Fecha de Entrega y exposición:

Jueves 22 de febrero del 2018 hora: 08:00 a 09:30